



วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2551 (48-56)

การพัฒนาคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000

ชัยณรงค์ สาดพุ่ม, ไพรัช วงศ์ยุทธไกร, วิโรจน์ เอ็งสุโสภณ

สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 และประเมินความเหมาะสมของคู่มือทั้งทางด้านรูปแบบและด้านเนื้อหา ตามเกณฑ์ร้อยละ 80 โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ประกอบด้วยเนื้อหา 5 บท ด้วยกันคือ บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, บทที่ 2 ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ, บทที่ 3 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, บทที่ 4 การจัดทำระบบเอกสาร และบทที่ 5 ตัวอย่างเอกสารในระบบคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่าคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมทางด้านรูปแบบอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74 ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และมีความเหมาะสมทางด้านเนื้อหาอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด หลังจากนั้นได้มีการปรับปรุงรูปแบบของคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 โดยนำเอาข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงคู่มือฯ และได้ฉบับสมบูรณ์

คำสำคัญ: ระบบบริหารคุณภาพ, อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ(ISO 9000:2000)

Abstract

The purpose of this research was to develop the Implementation Manual on ISO 9000:2000 and to evaluate the suitable PATTERN and CONTENT of the manual based on the criterion 80 percent by 3 professional advisors. The Implementation Manual on ISO 9000:2000 Quality Management System pointed out 5 majors units; Unit 1:ISO 9000 Quality Management System Fundamental, Unit 2:Quality Management System Requirements, Unit 3:Steps to the ISO 9000Quality Management System, Unit 4:Steps to the Documentation and Unit 5:Samples of the Documented Procedures and Forms. The result of this research found that the evaluation of PATTERN of the manual was an average of 74 percent were suitable answer while the evaluation of the CONTENT of the manual had an average of 86 percent that were suitable answer which conformed with the hypothesis. From this result the researcher had to improve the patterns design of the manual to the completed Implementation Manual on ISO 9000:2000 Quality Management System.

Keyword: Quality Management System, ISO 9000:2000

ภูมิหลัง

ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 (Quality Management System ISO 9000) เริ่มประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ. 1987) เนื่องจากเป็นมาตรฐานสากลด้านคุณภาพ จึงได้รับการตอบสนองอย่างดีจากทั่วโลกทั้งด้านอุตสาหกรรมการผลิตและทางด้านการบริการ นอกจากนี้ยังเป็นมาตรฐานสากลที่ออกแบบมาให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจจริง เช่น มีระบบการจัดซื้อ การขาย การผลิต การตรวจสอบ และการอบรม เป็นต้น หลักการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน ISO 9000 ที่กำหนดไว้คือจะมีการเปลี่ยนแปลงทุก 5 ปี(ถ้าทำได้) โดยคณะกรรมการด้านเทคนิค ชุดที่ 176 (Technical Committee 176 หรือ TC 176) ขององค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศเป็นผู้ดำเนินการ โดยการนำเอาปัญหาที่พบโดยประเทศสมาชิกของ ISO ซึ่งเป็นผู้ใช้มาตรฐานฉบับนี้ มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมขึ้นเรื่อย (บรรจง จันทมาศ. 2545:25)

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาในประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2534 (บรรจง จันทมาศ. 2545:17) โดย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ซึ่ง สมอ. ได้นำเอามาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จาก ISO มาจัดทำเป็นมาตรฐานของประเทศไทยโดยใช้เลขหมาย มอก. ISO 9000 โดยประกาศใช้เมื่อปี พ.ศ. 2534 และคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2534 ให้ สมอ. เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการรับรองระบบบริหารคุณภาพของประเทศ โดยมีคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบคุณภาพเป็นผู้กำหนดดูแล สมอ. ได้ส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชนได้มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพรวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำมาตรฐานไปใช้อย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2542 ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เพิ่มขึ้นอีก 2 หน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในประเทศ คือ สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ:สรอ. (Management System Certification Institute Thailand:MACI) ให้การรับรองตามฐาน ISO 9000, ISO 14000, มอก. 1800 และมาตรฐานระบบอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีสำนักรับรองระบบ

คุณภาพ (สรอ.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในปี 2542 นี้ สมอ. ทำหน้าที่เป็น National Accreditation Body คือ เป็นการรับรองและกำกับดูแลสถาบันที่ให้การรับรองระบบคุณภาพคือสถาบัน สรอ. และ สรร.

ปัจจัยที่สถานประกอบการให้ความสำคัญก็คือ “คุณภาพ” ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตามหากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และมีผลกำไรสูงสุดทั้งนี้ “คุณภาพ” ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ที่จะนำเอาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือให้บริการเริ่มจาก การวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอนตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้นและมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2544:4-5) โดยกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพที่กล่าวมานี้ คือ “ระบบมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000”

การกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ของประเทศไทย นับเป็นเงื่อนไขเบิกทางเข้าสู่ตลาดโลก เพราะเงื่อนไขทางการค้าที่มุ่งเน้นลูกค้าหรือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงประโยชน์ต่างๆ ที่ได้นำเอาระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ ด้วยเหตุนี้องค์กรต่างๆ จึงพยายามดำเนินการต่างๆ ในการจัดทำระบบเอกสาร รวมถึงการกำหนดขั้นตอนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อให้ได้มาซึ่งใบรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ระบบมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบที่องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการ

ดำเนินงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ และความต้องการของลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและนำไปใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพตรงตามความต้องการข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหารมีการสื่อนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพ จากข้อดีของระบบดังกล่าวจึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก โดยมีองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO เป็นผู้รับผิดชอบ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2544-4-5)

จากที่กล่าวมาข้างต้นองค์กรหรือสถานประกอบการในประเทศไทย ได้มีการตื่นตัวและปรับตัวที่จะนำเอาระบบการบริหารงาน ISO 9000 เพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจเพื่อให้องค์กรอยู่รอด ปัญหาและอุปสรรคที่แต่ละองค์กรประสบอยู่ในประเทศไทยที่ยังไม่ได้การรับรองมาตรฐานและมีความต้องการนำเอาระบบ ISO 9000 ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรประสพอยู่ ขณะนี้คือการขาดความรู้ความเข้าใจที่จะดำเนินการต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยเฉพาะขั้นตอนการจัดทำระบบเอกสารต่าง ๆ อันเป็นขั้นตอนที่สำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีหนังสือหรือตำราที่แนะนำความรู้เกี่ยวกับการจัดทำระบบ ISO 9000 อยู่จำนวนหนึ่งแล้วก็ตาม รวมทั้งยังมีหลักสูตรการอบรมของบริษัทต่าง ๆ แต่หลายองค์กรยังมีความจำเป็นต้องหันไปพึ่งพาบริษัทที่รับจ้างให้คำปรึกษาและจัดทำระบบ ISO 9000 รวมถึงการจัดทำระบบเอกสาร จนบางครั้งที่ปรึกษาที่เขียนเอกสารให้องค์กรใช้โดยไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริงหรืออาจพูดได้ว่าคนทำไม่ได้เขียน คนเขียนไม่ได้ทำ ซึ่งมีอยู่มากมายในปัจจุบัน บริษัทเหล่านี้จะมีบริการตั้งแต่การให้คำปรึกษา การเข้าไปจัดทำระบบ การฝึกอบรม และการตรวจประเมินระบบ โดยจะมีค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกันไปตามขนาดขององค์กร แต่สำหรับบางองค์กรหรือบางบริษัทอาจไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะจ้างบริษัทที่

ปรึกษาเหล่านั้น จึงทำให้องค์กรไม่สามารถจัดทำระบบเพื่อให้ได้การรับรองได้ จนไม่สามารถยกระดับมาตรฐานการผลิตหรือการบริการให้แข่งขันกับองค์กรหรือบริษัทที่มีขนาดใหญ่ได้

ด้วยเหตุผลข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะพัฒนาคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ที่ประกอบด้วยขั้นตอนการจัดทำและตัวอย่างของเอกสารต่าง ๆ ที่องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการนำไปพิจารณาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับองค์กรเอง เพิ่มผลผลิตและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ให้ได้รับรายละเอียดที่จำเป็นในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยเฉพาะอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ในประเทศนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างได้ผล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000
2. เพื่อประเมินคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากงานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1. คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 จากการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อมูลและตัวอย่างเอกสารที่ใช้ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 สามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000:2000 ในโรงงานอุตสาหกรรมที่สนใจที่มีความประสงค์จะจัดทำระบบบริหารคุณภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ให้ได้รับรายละเอียดที่จำเป็นในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยเฉพาะ

อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ในประเทศนำไปประยุกต์ใช้อย่างได้ผล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาวิจัยขั้นตอนการจัดทำระบบเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:2000 โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัยดังนี้

ขอบเขตของเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการจัดสร้างคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 มีเนื้อหาสาระดังนี้

คำนำ

วัตถุประสงค์ของการใช้คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000

คำแนะนำการใช้คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000

บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (Quality Management System Fundamental)

บทที่ 2 ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System Requirement)

บทที่ 3 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (Step to the Management System)

บทที่ 4 ขั้นตอนการจัดทำระบบเอกสาร

บทที่ 5 ตัวอย่างเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ

สมมติฐานในการวิจัย

คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนั้นมีความเหมาะสมทางด้านรูปแบบและด้านเนื้อหาตามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาและประเมินผลคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 สรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ใน 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการพัฒนาคู่มือฯ และ ขั้นตอนการประชุมวิพากษ์ สรุปผลการพิจารณาเนื้อหาของคู่มือฯ ผู้เชี่ยวชาญทั้งสองกลุ่มมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาในคู่มือฯ ให้มีความเหมาะสมได้แก่ วัตถุประสงค์ของคู่มือฯ ควรระบุให้ชัดเจนถึงกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้คู่มือฯ ฉบับนี้ว่าเหมาะสมกับอุตสาหกรรมประเภทใดบ้างหรือขนาดธุรกิจใดบ้าง, บทที่ 1 ควรจะมีการกล่าวนำเนื้อหาในแต่ละหัวข้อเพื่อเป็นการนำไปสู่รายละเอียดของเนื้อหาควรเพิ่มเติมเนื้อหาที่มาขององค์กร ISO และการจัดกระบวนการ (Process Approach) รวมทั้งควรใช้คำให้ตรงกันตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น คำว่า “ระบบบริหารคุณภาพ” กับคำว่า “ระบบบริหารงานคุณภาพ”, บทที่ 2 มาตรฐาน ISO 9001:2000 ควรมีคำแปลเป็นภาษาไทย โดยอ้างอิงที่มาของคำแปลและอาจมีการเพิ่มเติมข้อกำหนดฉบับภาษาอังกฤษไว้ในส่วนท้ายของคู่มือฯ เพื่อใช้อ้างอิง, บทที่ 3 ควรปรับปรุงเนื้อหาในแต่ละขั้นตอนให้เข้าใจและมีความน่าสนใจมากขึ้น ควรเพิ่มเติมขั้นตอนการจัดกระบวนการ (Process Approach) และขั้นตอนของการรับรองระบบฯ (Certification) ควรเพิ่มเติมเนื้อหาการกำหนดขอบเขตของการจัดทำระบบฯ บริหารคุณภาพ

2. การประเมินคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ด้านรูปแบบและด้านเนื้อหา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 สรุปได้จากตารางด้านล่าง

ด้านรูปแบบ

หัวข้อประเมิน	คะแนนประเมิน	
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง
1. ปกหน้า	60	40
2. ขนาดและ	50	50
3. แบบและขนาด	70	30
4. ส่วนประกอบของคู่มือ		
4.1 คำนำ	90	10
4.2 สารบัญ	60	40
4.3 วัตถุประสงค์ของคู่มือ	70	30
4.4 คำแนะนำการใช้คู่มือ ฯ	90	10
4.5 เนื้อเรื่อง	90	10
4.6 บรรณานุกรม	90	10
คะแนนเฉลี่ย	74	26



ด้านเนื้อหา

หัวข้อประเมิน	คะแนนประเมิน	
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง
บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ		
1.1 ความเป็นมาของระบบ ISO 9000	100	0
1.2 โครงสร้างอนุกรมมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000	90	10
1.3 ระบบบริหารงาน ISO 9000 กับประเทศไทย	80	20
1.4 ประโยชน์ของระบบบริหารงาน ISO 9000	80	20
1.5 หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ	90	10
บทที่ 2 ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	80	20
บทที่ 3 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (ขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลได้)		
ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ	90	10
ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ	70	30
ขั้นตอนที่ 3 การจัดการกระบวนการ	90	10
ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ	90	10
ขั้นตอนที่ 5 การปฏิบัติตามระบบเอกสารและระบบบริหารคุณภาพ	90	10
ขั้นตอนที่ 6 การตรวจติดตามภายใน	90	10
ขั้นตอนที่ 7 การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร	10	0
ขั้นตอนที่ 8 การขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพ	50	50
บทที่ 4 การจัดทำระบบเอกสาร		
4.1 การจัดทำเอกสาร	90	10
4.2 การควบคุมเอกสาร	90	10
บทที่ 5 ตัวอย่างเอกสารในระบบคุณภาพ	90	10
คะแนนเฉลี่ย	86	14

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การประเมินคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 พบว่าผลการประเมินคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยพิจารณาจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคู่มือฯ จำนวน 10 คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือทางด้านรูปแบบและด้านเนื้อหา โดยมีเกณฑ์การประเมินทั้งสองด้านต้องมีความเหมาะสมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งสามารถอภิปรายผลการประเมินได้ดังนี้

2.1 ทางด้านรูปแบบ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ข้อใหญ่ ได้แก่ 1) ปกหน้า 2) ขนาดและรูปแบบของคู่มือ 3) แบบและขนาดตัวอักษร 4) ส่วนประกอบของคู่มือฯ พบว่าผลการประเมินทางด้านรูปแบบโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 80 และหัวข้อต่าง ๆ ที่คะแนนประเมินอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้มีข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญ ที่สมควรปรับปรุง เช่น ปกหน้าไม่ได้มีการระบุว่ามีคู่มือฉบับนี้เหมาะกับองค์กรขนาดใด, ขนาดและรูปแบบของคู่มือมีความหนาเกินไปไม่สะดวกต่อการนำไปใช้งาน ซึ่งเป็นผลมาจากจำนวนของเอกสารตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำมาประกอบมีจำนวนมาก, แบบและขนาดตัวอักษรมีขนาดเล็กเกินไป และส่วนประกอบของคู่มือฯ เช่น สารบัญไม่มีหัวข้อย่อยในแต่ละบทเพื่อสะดวกต่อการค้นหา เป็นต้น จากคะแนนประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 80 ทำให้ผู้วิจัยจะต้องทำการปรับปรุงรูปแบบของคู่มือฯ ให้มีความเหมาะสม โดยการนำเอาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ประกอบกับการศึกษาหลักการออกแบบสิ่งพิมพ์เพิ่มเติม รวมทั้งมีการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบสิ่งพิมพ์เพิ่มเติม เพื่อให้เห็นในการปรับปรุงคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ฉบับสมบูรณ์

ทางด้านเนื้อหา แบ่งการประเมินออกเป็น 5 บท ผลการประเมินทางด้านเนื้อหาโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86 เป็นไปตามกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 80 แสดงว่าเนื้อหาของคู่มือฯ ในส่วนต่าง ๆ

มีความเหมาะสมเพียงพอ ได้แก่ บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 สามารถให้ความรู้ความเข้าใจในพื้นฐานของระบบบริหารคุณภาพได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสถานประกอบการหรือองค์กรที่จะตัดสินใจนำเอาระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ควรจะต้องทราบถึงหลักการพื้นฐานและประโยชน์ของระบบ ISO 9000 เสียก่อน , บทที่ 2 ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการศึกษารายละเอียดข้อกำหนด, บทที่ 3 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำและปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพขององค์กรให้เกิดประสิทธิผล, บทที่ 4 ขั้นตอนการจัดทำระบบเอกสาร มีความเข้าใจและสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบเอกสารตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2000 ได้, บทที่ 5 ตัวอย่างเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ตัวอย่างเอกสารที่มีอยู่ในคู่มือและเกิดความสะดวกในการนำไปประยุกต์ใช้ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2000

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยการพัฒนาคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าความเหมาะสมของคู่มือฯ ด้านรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้นควรมีการปรับปรุงทางด้านรูปแบบของคู่มือฯ ให้มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการนำไปใช้งานตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและหลักการออกแบบสิ่งพิมพ์ รวมทั้งควรนำคู่มือฯ นี้ให้กับผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการออกแบบสิ่งพิมพ์ช่วยให้คำแนะนำและปรับปรุงรูปแบบของคู่มือฯ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

1.2 การนำเอาคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ที่พัฒนาเสร็จแล้วให้กับผู้เชี่ยวชาญกลุ่มสุดท้าย จำนวน 10 คน ประเมินผล พบว่าผู้เชี่ยวชาญบางคนให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่แตกต่างผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มที่ 1 และ 2 ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากประสบการณ์ทางด้านระบบ ISO 9000 ที่แตกต่างกันไป ทำให้การปรับปรุงแก้ไขคู่มือฯ มีความยากลำบาก ผู้วิจัยจะต้องนำเอาข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาทำการ

เปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสีย รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับ แล้วจึงดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ก่อนทำการศึกษาวิจัยการพัฒนาคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ผู้วิจัยควรต้องศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมความรู้ต่าง จาก เอกสาร ตำรา คู่มือที่เขียนโดยผู้ที่มีประสบการณ์ตรง ตลอดจนมาตรฐานข้อกำหนดหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่ออกโดย องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO เช่น ISO 9000:2000 หลักการพื้นฐานและคำนิยามศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ, ISO 9001:2000 มาตรฐานข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ, ISO 9004:2000 ข้อแนะนำสำหรับการปรับปรุงสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ และมาตรฐานอื่น ๆ ที่กำลังจะมีขึ้น เพื่อให้คู่มือมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดและเกิดประโยชน์ต่อผู้ที่นำไปใช้งานให้ได้มากที่สุด

2.2 ควรศึกษาหลักการพัฒนารูปแบบของคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ที่จะมีส่วนในงานวิจัยครั้งต่อไป ตามหลักการออกแบบหนังสือหรือสิ่งพิมพ์เพื่อช่วยในการแนะนำรูปแบบของคู่มือฯ ควบคู่ไปกับการพัฒนาทางด้านเนื้อหา เพื่อให้คู่มือมีความน่าสนใจและสะดวกต่อการนำไปใช้งาน เช่น หน้าปก ควรให้น่าสนใจ สื่อถึงเนื้อหาที่อยู่ในคู่มือ และขนาดของรูปเล่มควรมีขนาดที่สะดวกต่อการใช้งานและมีความทนทาน เป็นต้น

2.3 ควรมีการตรวจสอบงานวิจัยทางด้านการพัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบสิ่งพิมพ์กในขั้นตอนการพัฒนาคู่มือ หรือก่อนที่จะมีการประเมินคู่มือ เพื่อทำให้คู่มือมีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านการรูปแบบและด้านเนื้อหา

2.4 ควรศึกษาหลักเกณฑ์การประเมินผลตามให้เหมาะสมกับประเภทและเนื้อหาของคู่มือ เพื่อหาจุดที่จะพัฒนาปรับปรุงได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของคู่มือมากที่สุด

2.5 ควรมีการจัดหาผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ และประสบการณ์สูง อยู่ในขั้นตอนการพัฒนาต้นแบบเพื่อให้คู่มือมีความสมบูรณ์ก่อนทำการประเมิน และผู้เชี่ยวชาญหรือ

กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการประเมินควรมีความรู้และประสบการณ์ในระบบ ISO 9000 มาพอสมควรและควรอยู่ในตำแหน่งเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ หรือ QMR/MR เพราะจะมีความรู้และความเข้าใจและเป็นตัวแทนขององค์กรได้

บรรณานุกรม

- [1.] ขวัญตา กิระวิชาสกิจ. (2542). การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- [2.] คนอง ศรีพิบูลย์พานิช. (2544). การศึกษาทัศนคติของลูกค้ำที่มีต่อการนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับงานบริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- [3.] จักรกฤษณ์ เทพรพิทักษ์. (2538). การวิเคราะห์งานการควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4.] ฉัตร บุณนาคและคณะ. (2522). ศิลปะการใช้ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล.
- [5.] เฉลิมขวัญ อินทามย์. (2542). การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อการนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับการบริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- [6.] ชนินทร์ จิตต์โกมุท. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 และมาตรฐานการจกการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงงานภายใต้ความรับผิดชอบของนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท.

- กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- [7.] ชัยยงค์ พรหมและคณะ. (2520). ระบบสื่อการสอน. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [8.] ดร.วรภัทร์ ภูเจริญ. (2545). คู่มือ ISO 9001 : 2000. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยาการแห่งเอเชีย (AIMS).
- [9.] ทศพล เตชะอำพลกุล. (2541). ศึกษาผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในงาน : กรณีศึกษา บริษัทสยามซีแพค จำกัด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [10.] นิรมล กิติกุล. (2546). องค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [11.] บรรจง จันทมาศ. (2545). ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- [12.] ประพันธ์ โรจนจันทร์. (2543). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. ปรินญา นินท์การศึกษามหาบัณฑิต.(อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- [13.] ปรีชา ช่างขวัญยืน และคณะ. (2539). เทคนิคการเขียนและผลิตตำรา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [14.] ปิฎฐะ บุญนาค. (2523). ประสบการณ์และข้อเสนอแนะในการเขียนตำราและบทความทางวิชาการเกษตรในแนวทางการเขียนตำราและบทความทางวิชาการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- [15.] พิทยา วาระดี. (2539). การปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำเอาระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษาบริษัทไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา
- [16.] พริยา เลหาไพศาล. (2532). “สภาพปัญหาการบริหารหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิคพ.ศ. 2527 ประเภทวิชาบริหารธุรกิจตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 7-8” ในเอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการ เรื่อง การวิจัยทางการศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษา หน้า 1179. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา.
- [17.] วิศิษฐ์ ศศิปริมาณนท์. (2538). การประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ลักการ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา
- [18.] สุธี สมุทรประภูต. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [19.] สมโภชน์ อุดมศรี. (2541). การดำเนินการเพื่อให้ได้รับ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท เมลโก้ คอนซูเมอร์โปรดักส์ จำกัด(มหาชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [20.] สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2542). คู่มือการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 : 2000. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : กองส่งเสริมและฝึกอบรม สมอ.
- [21.] สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2542 ก. คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : กองส่งเสริมและฝึกอบรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- [22.] สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2542 ข. องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน. กรุงเทพฯ : กองส่งเสริมและฝึกอบรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- [23.] สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2544. มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9000 :

2000. กรุงเทพฯ : กองส่งเสริมและฝึกอบรม
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- [24.]สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2545).
ISO 9000 : 2000 ระบบการบริหารคุณภาพ
ของโลกวันนี้. กรุงเทพฯ : กองส่งเสริมและ
ฝึกอบรม สมอ.
- [25.]สมศักดิ์ สติวรพงศ์. (2546). ทศนคติต่อระบบคุณภาพ
QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติ
งานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค (ประเทศ
ไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ.
- [26.]สุวิดา วิชชุเกรียงโก. (2541). การวางแผน
กระบวนการนำไปสู่การได้รับมาตรฐาน ISO 9000 ใน
อุตสาหกรรมก่อสร้างขนาดใหญ่ในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [27.]สุวิทย์ สรณารักษ์. (2534). การศึกษาสภาพการเรียน
การสอนวิชาช่างในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
เขตการศึกษา 1. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต.
(อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- [28.]อัศรพล อรุณฤกษ์. (2545). ทศนคติของพนักงาน
โรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อ
มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [29.]อังคณา ไมตรีสรสันต์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการมี
ส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท
ได โต อีเล็กทรอนิกส์(ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [30.]เอธิดา อนันตธรรการ. (2542). การดำเนินการเพื่อ
ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
ของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ :
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [31.]Bureau Vcritas (Thailand). (2545). ข้อแตกต่าง
ของคู่มือคุณภาพใน ISO 9001 : 2000 กับ ใน
ISO9001 : 1994. (เอกสารแจกลูกค้า). กรุงเทพฯ.
- [32.]Dale, Edgar. (1969). Audio-visual Method in
Teaching. New York : Holt Rinchart and Winston.
- [33.]Honey, SA. (1995). An Investigation of TQM
Programs and ISO 9000 Certification, Dissertation
Abstracts International.
- [34.]Huang K.J. (1994). Quality Capability Self
Diagnosis : A Multi Criteria Evaluation Approach
ISO 9000, Dissertation Abstracts International.
- [35.]Perez, ES. (1995). Model for the Design and
Implementation of Reliable and Cost Effective
ISO 9000 Quality Control System,
Dissertation Abstracts International.
- [36.]Shores Harl R. (1960). Instruction Materials : An
Instructional for Teacher. New York : The Ronald
Press Company.
- [37.]Webster, Noal. (1983). Webster's New Twentieth
Century Dictionary of the English Language
Unabridged. 2nd ed. New York : Prentice Hall